RAPPORT D'ACTIVITÉ
1981-1982
RÉGIE DU LOGEMENT

Éditeur officiel
Québec

© Gouvernement du Québec 1982
ISSN 0711-6993
ISBN 2-550-02676-4
Dépôt légal, 3e trimestre 1982
Bibliothèque nationale du Québec

RAPPORT D'ACTIVITÉ
1981-1982
RÉGIE DU LOGEMENT

Le 30 juin 1982

Monsieur Claude Vaillancourt
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année financière couvrant la période du 1er avril 1981 au 31 mars 1982.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le ministre de l'Habitation et de
la Protection du consommateur,

Guy Tardif

Le 30 juin 1982

Monsieur Guy Tardif
Ministre de l'Habitation et de
la Protection du consommateur
Hôtel du parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

Vous trouverez ci-joint le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année financière couvrant la période du 1er avril 1981 au 31 mars 1982. Il s'agit de la première année complète de fonctionnement de la Régie.

Ce rapport a été préparé conformément à l'article 25 de la Loi instituant la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1).

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mon profond respect.

Le Président,

Jean-Guy Houde

TABLE
DES MATIÈRES

Introduction..... 1

L'organisme..... 2

Chapitre I: La structure administrative..... 3

- Description succincte..... 3
- L'organigramme..... 5
- Les régisseurs..... 6

Chapitre II: Les trois missions de la Régie du logement... 8

- Informer..... 8
- Concilier.....11
- Rendre des décisions.....12

Chapitre III: Les appuis administratifs.....18

- La Direction du personnel.....18
- La Direction de la gestion interne.....18
- La Direction de la planification et de la recherche.....18
- La Direction des services juridiques.....19
- Le centre de documentation.....20

Les changements législatifs.....23

Les orientations de la Régie pour 1982-1983.....24

Liste des tableaux.....26

INTRODUCTION

Le présent rapport rend compte des activités de la Régie du logement en s'appuyant sur les trois principales missions que sa loi constitutive lui confie: renseigner les locateurs et locataires sur leurs droits et obligations, favoriser la conciliation entre ceux-ci et décider des recours introduits devant la Régie, dans les limites de sa compétence.

Le chapitre I présente la structure administrative de la Régie ainsi que la description des diverses entités comprises dans cette structure. On pourra également se faire une idée du rôle et de la charge de travail du régisseur.

Le chapitre II porte sur les missions de la Régie comme telles et sur les activités que ces missions recoiffent, avec statistiques à l'appui. L'information, la conciliation et le rôle judiciaire de la Régie sont ainsi successivement traités, en mettant l'accent sur les interventions qui en découlent.

Le chapitre III porte sur la gestion des ressources de la Régie et sur les appuis administratifs dont elle se sert dans la réalisation des missions qui lui sont confiées. Ces appuis sont constitués principalement par les Directions de la recherche, du personnel, de la gestion interne et des services juridiques dont le travail en cours d'année est présenté dans cet ordre. Figurent de plus en fin de chapitre tableaux et statistiques appropriés.

Le rapport comprend en dernier lieu une rétrospective succincte des changements législatifs survenus en cours d'année ainsi qu'un bref exposé des orientations prises en 1982-1983.

L'ORGANISME

La Régie du logement a été créée par la Loi sur la Régie du logement sanctionnée le 7 novembre 1979, et entrée en vigueur le 1er octobre 1980 (L.R.Q., c. R-8.1). En vertu de l'article 138 de cette loi, la Régie du logement a succédé à la Commission des loyers et en a assumé les pouvoirs et devoirs. Elle s'est vue dotée également d'autres pouvoirs auparavant exercés par les tribunaux civils.

De plus, on lui a conféré certaines juridictions nouvelles visant à la conservation du stock de logements locatifs.

La Régie est composée de régisseurs dont un président et deux vice-présidents, nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, renouvelable.

La Régie exerce la juridiction que lui confère la loi et décide des demandes qui lui sont soumises. De plus, elle est chargée de

- renseigner locateurs et locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement et sur toute matière visée dans la loi;

- favoriser la conciliation entre locateurs et locataires;

- faire des études et établir des statistiques sur la situation du logement.

La Régie du logement a également juridiction sur les réajustements de loyers dans les immeubles résidentiels, en vertu de l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale (L.R.Q., c. F-2.1).

Les ressources financières de la Régie provenaient en 1981-1982 du programme 09 de l'enveloppe budgétaire du Conseil exécutif, soit les crédits destinés à la «Conciliation entre locataires et propriétaires».

Chapitre I:
LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE

LA DIRECTION

La structure administrative de la Régie est coiffée par un président et deux vice-présidents qui font partie du Bureau de direction de la Régie. Ce Bureau comprend aussi maintenant les directeurs des Communications, des Services juridiques et de la Planification et de la recherche.

Des deux vice-présidents, le premier, qui agit comme régisseur en chef, a la charge des activités judiciaires de la Régie et de celles ayant trait à la conciliation. Il a assuré également pendant l'année la supervision des activités de communications et de celles ayant trait aux services juridiques. Le second vice-président a la responsabilité des services administratifs de la Régie et à ce titre, il supervise le travail des Directions de la gestion interne, du personnel ainsi que des opérations régionales. Le président est responsable, pour sa part, de la direction générale de la Régie, de la supervision des activités de planification et de recherche et, depuis la fin de l'année, de celles ayant trait aux communications ainsi qu'aux services juridiques.

LA SECRÉTAIRE DE LA RÉGIE

La titulaire agit à titre de secrétaire des réunions du Bureau de direction et de comités et groupes de travail diversifiés. Elle agit comme agent de liaison de la Régie auprès des instances avec qui celle-ci traite et elle veille à ce que les représentations et plaintes acheminées à la Régie reçoivent une suite appropriée.

L'ASSEMBLÉE DES RÉGISSEURS

Cette assemblée, formée des régisseurs en exercice, adopte les règlements de procédure de la Régie et détermine par règlement, qui doit être approuvé par le ministre, la forme et la teneur des avis, des demandes ou des formulaires nécessaires à l'application de la loi.

L'ADJOINT AU RÉGISSEUR EN CHEF

L'adjoint au régisseur en chef identifie les besoins de formation et s'assure que celle-ci est effectivement donnée. Il participe au recrutement des régisseurs, voit à leur affectation, détermine leur charge de travail et élabore la procédure de mise au rôle. Il veille à la cohérence des décisions rendues en animant des travaux de recherche et en suscitant des échanges parmi les régisseurs et les avocats de la Régie.

LA CONSEILLÈRE À LA CONCILIATION

La titulaire conçoit la politique et les méthodes visant à favoriser la conciliation entre locataires et propriétaires, et en coordonne l'application.

LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS

Cette direction a pour mandat de sensibiliser locataires et locateurs à leurs droits, obligations et recours devant la Régie et à les en tenir informés. Elle prépare des campagnes d'information et entretient des relations avec les médias. Elle conçoit, rédige et produit les publications de la Régie. De plus, elle anime un programme d'information interne et maintient un centre de documentation.

LA DIRECTION DE LA GESTION INTERNE

Cette direction assiste et conseille les gestionnaires dans l'utilisation rationnelle des ressources matérielles et financières dont ils ont la responsabilité et en évalue les résultats. Elle conçoit et met au point à cette fin des méthodes de travail et systèmes de gestion appropriés, et s'assure de leur fonctionnement.

LA DIRECTION DES OPÉRATIONS RÉGIONALES

Cette direction planifie, coordonne, dirige, évalue et contrôle l'exécution des programmes mis en oeuvre et des activités effectuées par les bureaux régionaux et locaux de la Régie.

LA DIRECTION DU PERSONNEL

Cette direction procure aux gestionnaires et aux employés de la Régie conseils, assistance et appui en gestion du personnel. Ses principaux secteurs d'intervention sont l'organisation administrative, la dotation, les relations de travail, la formation et le développement des ressources humaines.

LA DIRECTION DE LA PLANIFICATION ET DE LA RECHERCHE

Cette direction réalise des études d'ordre économique, sociologique et immobilier pour permettre une connaissance appropriée de la situation du logement et des clientèles concernées. De plus, elle évalue l'incidence et la portée des lois et règlements applicables sur le marché du logement.

LA DIRECTION DES SERVICES JURIDIQUES

Cette direction conçoit et rédige les règlements d'application, les règlements de procédure et les projets d'amendements à la loi, le cas échéant. Elle détermine les politiques et modalités d'application relatives à l'activité juridique de la Régie. Elle assure la publication d'un recueil des décisions rendues en matière de bail résidentiel et de louage. Elle donne aux régisseurs et aux entités administratives un soutien à la recherche. Elle agit enfin comme procureur de la Régie, notamment en ce qui concerne les poursuites résultant d'infractions pénales.

Gouvernement du Québec
Régie du logement

Organigramme de la Régie du logement

Président
Jean-Guy Houde

Secrétaire
Céline Topp

Assemblée des régisseurs

Direction de la planification
Lucienne S. Desjardins

Direction des services juridiques
Freddy Henderson

Direction des communications
Benoit de Margerie

Vice-président
Nil Morrisseau

Vice-présidente et régisseur en chef
Louise Thibault Robert

Conseiller
Michel Houle

Direction des opérations régionales
Pierre Veilleux

Direction de la gestion interne
Raynald Michaud

Direction du personnel
André Michaud

Adjoints au régisseur en chef
Johanne Giroux
Gilles Migneault

Conseillère à la conciliation
Francine Bélanger

Régisseurs

Bureau régional de Hull
André Paquin

Bureau régional de Jonquière
Marcel Rodrigue

Bureau régional de Longueuil
Jean-Pierre Prescott

Bureau régional de Montréal
Michel Sauvé

Bureau régional de Québec
Yves Labrecque

Bureau régional de Rimouski
Romain Verreault

Bureau régional de Trois-Rivières
Jean-Marie Allard

LES RÉGISSEURS

Le régisseur a pour principale fonction d'entendre les demandes introduites devant la Régie et d'en décider. Il veille en le faisant à ce que les droits des parties en présence soient respectés, conformément aux règles applicables.

Tenu de mettre la justice à la portée de tous, il lui est coutume, en certains endroits, de convoquer des auditions en soirée et de se déplacer fréquemment. Pendant les auditions, il s'efforce de mettre les parties en confiance pour qu'elles puissent, le plus justement possible, exposer leur version des faits et présenter leurs arguments. Il les informe de la procédure qui doit être suivie et des règles de preuve pertinentes.

Médiateur autant que juge, le régisseur s'efforce de dénouer les situations de conflit par un règlement à l'amiable; il n'a recours à la décision que devant les cas où il n'y a pas entente.

Le régisseur entend seul l'audition, à moins qu'il ne s'agisse d'une demande de révision, auquel cas deux régisseurs ou plus siègent conjointement. Toutefois, dans des cas comme ceux touchant la conservation du stock des logements, le régisseur en chef peut affecter deux régisseurs ou plus à l'audition d'une cause, selon son importance.

En plus de sa charge usuelle de travail et de sa participation à l'Assemblée des régisseurs, le régisseur est aussi associé étroitement à la mise au point des procédures, méthodes de travail et formulaires à utiliser.

Au 31 mars, la Régie comptait 24 régisseurs nommés pour le terme maximal de cinq ans prévu à la loi ainsi que 34 régisseurs nommés pour la période requise pour entendre les demandes provenant de l'application de l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale et les demandes de fixation de loyer.

LES RÉGISSEURS EN EXERCICE (au 31 mars 1982)

Siège social: 1, rue Notre-Dame est
11e étage
Montréal

Président: Jean-Guy Houde (nommé le 10 mars 1982)
(Claude Chapdelaine, 1er octobre 1980 - 9 mars 1982)

Vice-présidente et régisseur en chef:
Me Louise Robert

Vice-président: Nil Morrisseau

Secrétaire: Céline Topp

Régisseurs:

Alajarin, Marie-Jeanne*
Baatz, Paul
Beauchemin, Luc*
Beaudoin, Raymonde
Bégin, Marc
Benoît, Christiane*
Bernard, Gérald
Bertrand, Carole*
Besner, Yvon*
Boyce, Jean*
Champigny, Francine
Chicoyne, Hélène F.
Chouinard, Andrée*
Cloutier, Emmanuel*
Cohen, Bernard Z.
Courtemanche, Claire*
Couture, Lucie*
De Palma, Luce*
De Quoy, Xavier-Yves*
Demers, Guy
Dubé, Martine*
Dubé, Michel
Dumont, Danielle*
Dumouchel, Louise*
Dupré Paquet, Danielle
Gagnon, Pierre
Gagnon Trudel, Johanne
Gauthier, Jean R.*
Giroux, Johanne
Guimond, Michel*
Hurlet, Jean-Pierre*
Jobidon, Marie-Andrée*
Johnson, Alain*
Joly, Gilles
Lafontaine, Paule
Lafrance, Germain*
Lafrenière, Pierre*
Langlois, Gilles
Leblanc, Michel
Leblanc, Pierre*
Lemyre, Pierre*
Lupien, France-Marie
Marcil, Richard
Marsot, Carole*
Maurice, Michel*
Mercier, Dina
Mignault, Gilles
Moreau, France*
Murphy, James-John*
Parent, René*
Piché, Louise*
Pothier, Jean-Claude
Pozza, Jean-Louis
Simard, Arlette*
Soucy, Robert*
Thérien, Pierre*
Trahan, Gilles*
Tremblay, Alain*
Tremblay, Nicol

* Régisseurs nommés pour un mandat de moins de cinq ans, les autres régisseurs l'étant pour ce terme.

Chapitre II:
LES TROIS MISSIONS DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Le présent chapitre traite successivement des trois missions principales confiées à la Régie du logement: informer locateurs et locataires sur leurs droits et obligations, favoriser la conciliation entre eux et rendre des décisions, c'est-à-dire trancher les litiges.

INFORMER

La Régie a accordé une large place à sa mission d'informer, puisque c'est par elle que l'organisme fait état de son action, favorise le meilleur recours possible à ses services et invite locataires et propriétaires à s'entendre. La Direction des communications, principale responsable de l'information de la Régie, a mené son action sur quatre plans distincts.

Les relations de presse

Dans une conjoncture économique difficile et avec des taux d'intérêt élevés, il était normal que le marché locatif connaisse des remous sensibles. Ces remous associés aux difficultés d'une première année de fonctionnement ont eu pour résultat que la Régie s'est trouvée souvent sous les feux de l'actualité. Aussi a-t-elle dû intervenir fréquemment par communiqués, conférences de presse, interviews et rencontres pour préciser son rôle et ses interventions, pour expliciter plusieurs aspects de la loi, pour rassurer ou alerter, selon le cas, et pour faire valoir les objectifs à atteindre ou les situer dans un contexte approprié.

Les relayeurs

Nombreux sont les organismes, regroupements, associations ou personnes qui traitent à un niveau ou à un autre avec les utilisateurs des services de la Régie: associations regroupant propriétaires ou locataires, administrateurs d'immeubles, agents d'information, animateurs sociaux, citoyens concernés. La Régie s'est toujours efforcée d'apporter à ces groupes toute l'assistance possible, les considérant tous comme des relayeurs d'information privilégiés. Aussi, en étroite collaboration avec les bureaux régionaux, a-t-elle multiplié auprès d'eux les rencontres d'information et de consultation.

Les utilisateurs

Pour la Régie du logement, les utilisateurs de ses services représentent les locataires ou propriétaires qui s'adressent à elle soit au comptoir, soit par téléphone afin d'obtenir un renseignement ou de présenter une demande visant au règlement d'un litige.

Les premiers efforts de la Direction des communications sont dirigés vers ces mêmes utilisateurs. Ses interventions auprès d'eux, particulièrement nombreuses, ont surtout pris la forme de documentation et d'efforts de vulgarisation, en une langue se voulant simple et accessible.

On doit noter d'abord la mise au point et la réalisation d'un jeu de fiches-conseil réparties en quatre catégories:

- fiches exposant une situation ou un problème type et proposant des solutions dans chaque cas;
- fiches s'adressant à des publics particuliers;
- fiches traitant de la notion de conciliation;
- fiches faisant état des divers recours possibles devant la Régie.

Disponibles dans les bureaux de la Régie ou sur demande par la poste, ces fiches contiennent chacune une information complète sur un aspect précis de la Loi sur la Régie du logement, dans une langue facilement accessible. Elles constituent le prolongement ou une confirmation

écrite, ou les deux, des renseignements communiqués par les préposés de la Régie au téléphone ou au comptoir.

D'autre part, la Direction des communications a mis à jour puis réimprimé à fort tirage La clé, brochure d'information passe-partout, sorte de guide succinct du locataire/propriétaire, qui reprend l'ensemble de l'information nécessaire à une bonne compréhension des relations entre propriétaires et locataires.

Une autre publication mise à la disposition du public s'intitule Comment s'entendre sur une augmentation de loyer raisonnable en 1982. Il s'agit d'une méthode pour déterminer ce qui constitue une augmentation raisonnable et de conseils pour négocier une telle augmentation à l'amiable.

Le grand public

Comme par les années passées, mais avec encore plus d'intensité, la Direction des communications a multiplié ses efforts à l'occasion de la période de pointe du renouvellement des baux.

Outre la production d'un nouveau bail plus simple, plus court et plus accessible, diffusé à l'aide de quelque 1 800 points de distribution, la Direction a aussi réalisé une campagne de publicité visant à sensibiliser la population aux divers aspects du logement locatif concernant la Régie. La campagne avait pour thème: Une augmentation de loyer, ça s'explique.

La direction a également assuré la participation de la Régie au Salon national de l'habitation 1982. Elle s'est jointe dans sa présentation à d'autres organismes gouvernementaux, dont elle a coordonné la présence à cet événement.

C'est au chapitre de l'information obtenue gratuitement que la Régie a sans doute réussi la meilleure percée:

- diffusion par Telbec d'une série de textes expliquant les diverses formalités relatives à la mécanique du renouvellement du bail;
- diffusion des mêmes textes dans la presse régionale, grâce à la collaboration des bureaux régionaux de la Régie;
- diffusion hebdomadaire du même contenu, mais cette fois, au cours de certaines émissions de radio, de télévision et de télédistribution;
- rédaction de deux chroniques hebdomadaires, en collaboration avec le Journal de Montréal, en réponse à des questions de lecteurs sur leurs droits, obligations et recours;
- participation fréquente à diverses émissions traitant de problèmes de logement ou de consommation.

Pendant ce temps, par le truchement de ses 36 bureaux locaux, la Direction des opérations régionales assurait au public une information personnalisée de base grâce à ses services de renseignements donnés au téléphone et au comptoir, à ses équipes itinérantes et à son personnel affecté aux relations avec les médias et les groupes cibles en région.

Le téléphone

Les bureaux disposent des ressources nécessaires pour répondre au téléphone et pour desservir toutes les villes et localités sur l'ensemble du territoire, et acceptent d'ailleurs les appels à frais virés. C'est ainsi qu'ils ont répondu à plus de 500 000 communications portant autant sur de

simples questions de délai que sur des aspects complexes de la loi et des règles applicables (tableau II).

Les comptoirs

Les renseignements donnés au comptoir sont souvent de même nature que ceux donnés au téléphone. Cependant, c'est ici que le public vient demander les formulaires de demande et éventuellement, recevoir l'aide d'un préposé pour libeller correctement l'objet de celle-ci. Il se réalise également sur place une part importante des programmes de conciliation. En 1981, les bureaux ont reçu 279 553 visiteurs (tableau I).

Les équipes itinérantes

Comme la Régie ne peut desservir sur place toutes les agglomérations du Québec, elle dispose d'équipes itinérantes qui permettent de donner un service adéquat dans un certain nombre de villes et localités déterminées à partir de critères de densité de population, d'éloignement et de besoins réels. En 1981-1982, ces équipes ont visité 38 centres, à des fréquences variant selon l'époque de l'année et les besoins des populations locales. D'autre part, pour favoriser également l'accès aux services de la Régie, les bureaux de Montréal et de Québec sont restés ouverts en soirée de février à mai, pendant la période de pointe.

Les communications régionales

Il s'agit d'un volet important des activités de la Direction des opérations régionales. A partir d'un programme élaboré en concertation avec la Direction des communications, les directeurs des bureaux tiennent à l'intention des groupes et médias écrits et électroniques locaux et régionaux des rencontres d'information. Interviews, chroniques, messages atteignent ainsi une large couche de la population, qui se trouve rapidement informée de tout événement d'importance. Grâce à cette action, la Régie se tient constamment au courant de la portée de ses messages. Elle est en mesure d'adapter ses interventions aux besoins constatés ainsi qu'aux modifications décelées dans le comportement de ceux et celles qu'elle souhaite aider et desservir.

Les informateurs

L'information est habituellement dispensée par des employés ayant reçu une formation spécifique à cette fin. De plus, particulièrement dans les bureaux de moindre taille, le responsable local participe lui-même à la diffusion de l'information, notamment au niveau des groupes et organismes concernés.

Chaque région peut aussi compter sur au moins un conseiller juridique, dont l'une des fonctions est de veiller à la qualité de l'information. Ce conseiller visite régulièrement chacun des bureaux de sa région, vérifie le niveau de connaissance et de compréhension des préposés et répond à leurs questions. Il traite les cas les plus complexes que lui transmettent les préposés et répond au courrier de caractère juridique.

A Montréal, en raison du volume des activités, on trouve un conseiller juridique dans chaque bureau de zone.

Le personnel affecté aux renseignements est en nombre suffisant pour répondre à la demande. Cependant, les grands bureaux, ceux de Montréal, Longueuil et Québec doivent, en période de pointe, compter sur l'assistance d'employés supplémentaires. En 1981-1982, pendant une durée moyenne de cinq mois, ces bureaux ont ainsi reçu l'aide d'un certain nombre d'employés occasionnels.

La conseillère à la conciliation a également contribué aux activités d'information, qu'il s'agisse de la préparation de documents, de la mise au

point de campagnes de publicité ou de la tenue de séances d'information. De plus, la conseillère a préparé une fiche d'information décrivant les diverses étapes que locateurs et locataires ont intérêt à suivre s'ils désirent régler leurs litiges à l'amiable et s'entendre sans autre intervention.

CONCILIER

L'entrée en vigueur de la Loi sur la Régie du logement et la mise sur pied de l'organisme chargé de l'appliquer a introduit un concept relativement nouveau dans les relations entre propriétaires et locataires, celui de la conciliation.

La conciliation consiste en une action par laquelle un ou des locataires et un ou des propriétaires sont amenés à rechercher un compromis qui satisfasse leur intérêt réciproque, en dépit d'exigences initiales divergentes. Elle a pour but premier de maintenir et de développer la communication entre les parties en litige, en leur facilitant la recherche d'un terrain d'entente. Au surplus, tout en accroissant l'efficacité de la loi et de la Régie, la conciliation offre aux parties une voie non-judiciaire pour régler leur différend et supprimer les heurts souvent inévitables qui résultent d'une audition.

Phénomène neuf dans le règlement des conflits locateurs-locataires, la conciliation a fait l'objet de plusieurs expériences dont les résultats ont varié selon les approches retenues et les régions où elles ont pris place. Dans le cadre de ces expériences, il a fallu innover à la fois dans les approches, les méthodes de travail et les comportements, ce qui n'est pas sans exiger grandement du personnel qui s'y consacre. Il a fallu également procéder à la définition concrète d'un certain nombre de moyens permettant des interventions appropriées.

Diverses approches

Il convient de distinguer au départ entre la conciliation dite curative, qui survient après une demande à la Régie, de la conciliation préventive qui a lieu avant l'introduction d'une demande. Sur le plan de la conciliation curative, les bureaux de la Régie ont eu recours à deux séries de moyens de conciliation, l'une relative aux causes de fixation et à celles concernant le réajustement de loyer prévu à l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale, l'autre ayant trait aux autres types de causes. Les bureaux devaient effectuer le choix de ces moyens en fonction du milieu où ils se trouvent et des attentes qui leur avaient été indiquées.

Dans le cas des litiges relatifs à la fixation et au réajustement des loyers visés par l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale, la Régie a pris l'initiative de transmettre aux parties des formulaires de calcul de l'augmentation de loyer, en les incitant à s'entendre sur la base des résultats qu'elles obtiendraient.

Dans le cas des autres causes, les parties ont reçu une documentation et des lettres visant à favoriser leur entente. Ces expériences n'ont pas toutes connu le même succès. Dans certaines régions, elles ont permis de régler plusieurs cas; dans d'autres, leur impact s'est avéré moins sensible. La Régie se propose de mettre au point des instruments pour apprécier l'efficacité des méthodes auxquelles il serait possible de recourir.

La Régie a d'autre part cherché à consacrer en cours d'année le caractère pratique et durable de la conciliation préventive. Cet effort, axé principalement sur les cas de fixation de loyer, s'est appuyé sur l'usage d'un formulaire de pré-calcul auquel les utilisateurs ont largement fait appel, et sur des moyens d'intervention simples et concrets. En raison du caractère nouveau de ce type

d'intervention et de la nécessité d'en apprécier les retombées, il faut s'attendre à ce que les méthodes utilisées évoluent rapidement au cours des années qui viennent.

Interventions spéciales

À la demande des bureaux régionaux, la conseillère à la conciliation est intervenue dans certains cas complexes, mettant en présence un propriétaire et plusieurs locataires. On doit aussi noter l'intervention spécialisée de conseillers juridiques et des services techniques de la Régie qui ont agi soit comme conciliateurs, soit comme soutien à l'activité de conciliation, dans des cas difficiles. Ces interventions ont généralement connu du succès.

En résumé

Sur la base d'un premier énoncé de politique, la Régie a pu mettre en oeuvre dans ses bureaux un certain nombre de techniques et de moyens de conciliation pour amener les parties à s'entendre et prévenir les conflits. Ces moyens ont été adaptés aux besoins propres à chaque région et de plus, certains bureaux ont suggéré et appliqué des solutions inédites. De l'ensemble des moyens utilisés, deux se sont révélés particulièrement fructueux: le recours au formulaire de calcul d'une augmentation de loyer raisonnable et la convocation des parties en litige à une rencontre de conciliation avant audition. C'est nécessairement à la lumière de l'expérience, dans un domaine comme la conciliation, qu'en viendront à se dessiner avec le temps les approches les plus susceptibles de réussir et les moyens les mieux adaptés aux résultats souhaités. Un certain nombre de jalons ont pu toutefois être posés en cours d'année.

RENDRE DES DÉCISIONS

Les contrats de bail au Québec sont, dans une proportion de 90 p. cent, conclus et respectés sans intervention de la Régie. Ce n'est qu'environ un propriétaire ou locataire sur dix qui demande à la Régie de résoudre son différend. La Régie ne remplit donc qu'un rôle de suppléance au fonctionnement normal et souhaitable du marché.

Il arrive aussi qu'informées de leurs droits, obligations et recours, les parties en litige, par des échanges de bonne foi, s'entendent avant la tenue de l'audition et se désistent sur la base d' ententes que la Régie favorise dans toute la mesure du possible. Mais la nécessité de se prononcer dans un grand nombre de cas n'en demeure pas moins pressante. Et ce sont les régisseurs qui, siégeant en audition, tranchent les litiges et rendent jugement au nom de la Régie.

Affecté aux diverses régions du Québec ou, dans la région de Montréal, à l'un des cinq bureaux de zone, le régisseur est appelé à siéger dans tous les bureaux locaux de sa région et dans un certain nombre d'autres villes où le nombre de causes à entendre justifie des auditions sur place. Il est donc appelé à se déplacer régulièrement. De plus, bon nombre de demandes nécessitent la tenue de plus d'une séance d'audition, ce qui ajoute à sa charge de travail.

Dans l'exercice des devoirs inhérents à leur fonction, les régisseurs peuvent compter sur un appui administratif important: mise à jour des fichiers; transcription dactylographiée et expédition des décisions; préparation des rôles et des itinéraires à l'intention des équipes itinérantes; expédition des avis d'audition; information des parties sur le cheminement de leur dossier; échanges de vues entre le régisseur et le conseiller juridique sur toute question pertinente.

En 1981, les bureaux de la Régie ont reçu 87 396 demandes (tableau III) découlant de la Loi sur la Régie du

logement et 38 003 demandes ayant trait à l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale. Dans ce dernier cas, il ne s'agit pas toutefois du volume habituel de la Régie, puisqu'il s'agit d'un recours particulier qui devait être exercé avant le 21 décembre 1981. Au total, 46 761 demandes relatives à l'article 573 ont été inscrites à la Régie en 1980 et 1981 et la grande majorité auront été entendues au terme de l'année 1982.

De janvier à décembre 1981, les régisseurs ont d'autre part réglé 35 488 demandes, nombre qui s'accroîtra en 1982 en raison de la présence de régisseurs supplémentaires. En plus des 35 488 décisions rendues, 29 354 demandes ont été retirées en 1981 après leur présentation et n'ont donc pas eu à être entendues, réduisant d'autant le nombre des demandes en attente.

Le volume des demandes restant à traiter s'élevait ainsi à 34 198 demandes à la fin de 1981 pour ce qui est de la Loi sur la Régie du logement et des causes découlant du Code civil et à 41 514 demandes en ce qui concerne l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale (tableau IV).

Tableau I:
VISITEURS AU COMPTOIR
Année 1981

RÉGIONS / MOIS	JAN.	FÉV.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	TOTAL
HULL	1 114	1 021	1 282	1 028	907	1 086	811	1 044	1 201	1 127	1 047	848	**12 516**
JONQUIÈRE	967	1 031	1 439	1 360	1 335	1 082	935	1 133	972	1 189	1 055	836	**13 334**
LONGUEUIL	2 819	3 958	5 475	3 709	2 065	2 339	2 020	2 129	2 250	1 921	1 931	1 909	**32 525**
MONTRÉAL	12 668	12 394	20 188	15 064	10 806	10 207	9 769	10 597	10 463	12 295	16 175	24 615	**165 241**
QUÉBEC	2 341	3 103	3 650	2 820	2 146	1 940	1 591	1 600	2 004	1 571	1 687	1 342	**25 795**
RIMOUSKI	666	731	868	867	746	724	688	748	785	689	627	501	**8 640**
TROIS-RIVIÈRES	1 758	2 560	3 483	2 458	1 491	1 463	1 168	1 631	1 599	1 384	1 264	1 243	**21 502**
TOUTES LES RÉGIONS	22 333	24 798	36 385	27 306	19 496	18 841	16 982	18 882	19 274	20 176	23 786	31 294	**279 553**

Tableau II:
COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES
Année 1981

RÉGIONS / MOIS	JAN.	FÉV.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	TOTAL
HULL	2 660	2 673	3 347	2 726	2 406	2 278	2 314	2 632	3 018	2 963	2 660	2 422	**32 099**
JONQUIÈRE	2 838	2 776	4 001	3 566	2 997	2 759	2 436	2 932	3 015	2 618	2 774	2 335	**35 047**
LONGUEUIL	7 697	8 976	12 271	10 340	7 448	7 911	6 013	6 258	7 322	6 834	7 020	6 744	**94 834**
MONTRÉAL	25 145	19 814	39 025	21 272	19 013	13 540	10 161	9 453	7 378	6 896	9 889	7 307	**188 893**
QUÉBEC	9 407	10 108	10 667	10 403	8 974	10 810	7 838	7 955	9 406	8 413	8 542	6 497	**109 020**
RIMOUSKI	2 379	2 259	2 492	1 940	1 894	1 766	1 664	1 818	2 044	1 743	1 880	1 438	**23 317**
TROIS-RIVIÈRES	4 498	5 981	7 259	4 692	3 606	3 911	3 039	3 592	3 419	3 155	2 985	2 906	**49 043**
TOUTES LES RÉGIONS	54 624	52 587	79 062	54 939	46 338	42 975	33 465	34 640	35 602	32 622	35 750	29 649	**532 253**

Tableau III:
CAUSES INSCRITES
Année 1981

RÉGIONS / MOIS	JAN.	FÉV.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	TOTAL
HULL	320	246	341	329	269	272	189	215	338	266	402	288	3 475
JONQUIÈRE	150	185	253	398	182	167	110	162	158	183	174	140	2 262
LONGUEUIL	968	948	1 506	1 693	1 020	758	501	549	651	576	711	613	10 494
MONTREAL	3 779	5 032	7 962	9 848	6 134	3 415	2 680	2 874	3 042	2 733	3 396	2 928	53 823[1]
QUEBEC	795	1 405	2 326	2 129	978	768	553	569	669	615	637	556	12 000
RIMOUSKI	173	177	206	201	135	138	91	147	177	213	152	157	1 967
TROIS-RIVIÈRES	272	362	475	659	308	200	110	187	205	201	198	198	3 375
TOUTES LES REGIONS	6 457	8 355	13 069	15 257	9 026	5 718	4 234	4 703	5 240	4 787	5 670	4 880	87 396

(1) Excluant les 38 003 causes inscrites en 1981 en vertu de l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale.

Tableau IV
SOLDE DES DEMANDES À TRAITER PAR RÉGION
au 31 décembre 1981

RÉGION	SOLDE
Hull	1 009
Jonquière	454
Longueuil	3 908
Montréal	22 340*
Québec	5 557
Rimouski	396
Trois-Rivières	534
TOTAL	34 198

* Ne comprend pas les 41 514 demandes restant à traiter en vertu de l'article 573 de la Loi sur la fiscalité municipale, dont 38 003 reçues en 1981.

Chapitre III:
LES APPUIS ADMINISTRATIFS

LA DIRECTION DU PERSONNEL

La direction s'est préoccupée des démarches nécessaires pour préciser le classement des emplois du personnel de la Régie qui répond directement aux demandes de renseignements des utilisateurs de ses services et leur apporte l'assistance nécessaire. Cet objectif a été atteint et des règles devraient permettre bientôt l'intégration de ces employés à leur nouveau classement. Les dossiers suivants ont aussi retenu l'attention de la direction:

- elle a procédé à l'examen de la situation au sein de la Régie en ce qui concerne l'égalité en emploi pour les femmes et la condition faite aux personnes handicapées et mis au point des plans d'action appropriés;

- elle a coordonné l'implantation de régimes d'horaire variable dans certaines entités administratives et en a évalué les résultats;

- elle a réuni commentaires et suggestions des gestionnaires et les a soumis à la commission spéciale chargée d'analyser la Loi sur la Fonction publique, et elle a préparé certaines monographies à l'intention de cette commission;

- elle a proposé au Bureau de direction de la Régie un certain nombre de politiques et de directives concernant la gestion des ressources de la Régie: accidents du travail, frais de scolarité, griefs.

Sur un autre plan la direction a proposé des conditions de travail ainsi qu'une échelle et un mode de rémunération en vue de l'engagement de régisseurs supplémentaires. Elle a par la suite participé au processus de sélection et veillé à la formation des candidats retenus. Ses services ont aussi été mis à contribution en vue de l'entrée en fonction de greffiers spéciaux et de la mise en application des amendements apportés à la Loi sur la Régie.

LA DIRECTION DE LA GESTION INTERNE

La direction a élaboré et mis en place un mode de calcul informatisé pour les causes de fixation de loyer et élaboré un processus d'inspection et d'enquête, et elle a mis à jour la programmation concernant le traitement des données de fixation de loyer. Elle a d'autre part conçu et implanté un mécanisme de perception des frais judiciaires dans le cadre des amendements à la Loi constitutive de la Régie, amendements dont elle a coordonné la mise en oeuvre au plan administratif. Elle a d'autre part vu à ce que soit dispensée au personnel la formation technique nécessaire ainsi qu'une formation en matière de fixation de loyer.

D'autre part, la direction a préparé le budget de l'année 1982-1983 et a assuré le suivi de celui de l'année 1981-1982. Elle a réalisé un plan de réduction des frais de télécommunications et participé à une étude sur la pertinence de centraliser le service téléphonique à Montréal. Elle a assuré la gestion des systèmes de la Régie et elle a procédé de concert avec l'É.N.A.P. à une étude sur les besoins de la Régie en information de gestion. Au plan des services auxiliaires, elle a enfin vu au relogement de plusieurs bureaux et au réaménagement des services centraux.

LA DIRECTION DE LA PLANIFICATION ET DE LA RECHERCHE

Les travaux de cette direction ont porté sur plusieurs aspects importants dont chacun mérite d'être traité distinctement.

La fixation des loyers

La méthode de fixation des loyers repose à la fois sur des

caractéristiques financières propres à chaque immeuble et sur les paramètres généraux de l'économie. La Direction de la planification et de la recherche s'est employée à mettre à jour la méthode sur la base d'indices économiques appropriés et à élaborer des algorithmes fonctionnels de calcul pour la supporter.

Rapports et instrumentation

La direction a produit le rapport statistique annuel de la Régie de même qu'un rapport mensuel d'information de gestion. De plus, elle a produit diverses analyses à la demande d'autres unités administratives, et a élaboré des instruments techniques pour faciliter aux régisseurs l'analyse des demandes produites à la Régie.

Soutien à la formation

La Régie donne à son personnel une formation diversifiée, portant non seulement sur les aspects d'ordre juridique, mais également sur les aspects d'ordre social, économique et urbain du logement. Aussi, la Direction de la planification et de la recherche a-t-elle participé avec la Direction du personnel et les autres directions intéressées à des présentations de sessions d'études et séminaires nombreux et diversifiés sur ces diverses questions.

Les relations avec l'extérieur

La direction a entretenu des contacts suivis avec différents agents du domaine de l'habitation, avec divers centres de recherche et avec des associations de propriétaires, de locataires et d'administrateurs immobiliers. Par ailleurs, elle participe avec la Direction des communications à des réunions visant des publics particuliers dans le domaine du logement.

LA DIRECTION DES SERVICES JURIDIQUES

La direction a d'abord contribué à la préparation de deux lois. La première s'intitule "Loi modifiant le Code civil et certaines dispositions législatives en matière de logement" (1981, L.Q., c. 16). Quant à la deuxième, il s'agit de la Loi modifiant la Loi instituant la Régie du logement et modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives (1981, L.Q., c. 32). Elle a aussi rédigé des projets de règlement sur la fixation des loyers, sur les frais judiciaires et mis au point les amendements requis au règlement de procédure de la Régie.

La Direction des services juridiques, à titre de jurisconsulte de la Régie, répond d'autre part aux demandes en provenance des régisseurs, des autres directions, du public, des avocats du secteur privé, des gestionnaires et des services juridiques de ministères et d'organismes gouvernementaux qui s'intéressent au logement. Cette année, la direction a ainsi répondu à plus de 3 300 demandes où son avis était sollicité. Elle participe aussi à divers groupes de travail et apporte son aide aux autres services de la Régie relativement à l'élaboration de méthodes de travail et de formulaires et autres documents appropriés. La direction a ainsi participé à la conception et à la rédaction du bail ainsi qu'aux divers dépliants destinés au public. Elle collabore enfin avec d'autres ministères à la rédaction de textes touchant le logement.

La Direction des services juridiques s'occupe également de formation. Cette année, elle a assisté la Direction du personnel dans la préparation du contenu juridique des cours de formation. Elle a aussi dispensé des cours de formation au nouveau personnel, principalement aux régisseurs, conseillers juridiques et techniciens judiciaires.

En vue de favoriser l'interprétation uniforme de la Loi sur la Régie du

logement (L.R.Q., c. R-8.1) et des lois connexes, la direction a continué de produire des fiches spécialisées sur divers aspects juridiques reliés au logement. Elle veille aussi à sélectionner et à préparer les décisions et les jugements à publier au recueil de jurisprudence de la Régie. On trouve ainsi dans ces recueils les décisions marquantes que rendent à la fois les régisseurs et les tribunaux judiciaires concernant le logement. Plus de 340 décisions ont été ainsi résumées et consignées en 1981-1982.

Mandatée pour la représenter, la Direction des services juridiques défend les intérêts de la Régie devant les tribunaux. Le principal dossier en 1981-1982 concerne la constitutionnalité de la Loi sur la Régie du logement devant les tribunaux civils à Montréal et à Québec. Les jugements de première instance concernant ces dossiers sont maintenant en appel. La direction a de plus représenté la Régie dans des requêtes pour jugements déclaratoires, brefs d'évocation et mandamus et déposé 19 plaintes pénales relatives à diverses infractions constatées par celle-ci.

La direction a été, en cours d'année, chargée de la coordination de l'activité juridique à la Régie. Le directeur des services juridiques préside à cette fin un comité professionnel composé des conseillers juridiques de sa direction et celle des opérations régionales. Ce comité, qui se réunit régulièrement, veille à ce que l'activité juridique de la Régie s'exerce avec l'uniformité et la cohérence voulue.

LE CENTRE DE DOCUMENTATION

La Régie du logement s'est dotée d'un centre de documentation rattaché à la Direction des communications. Ses principales fonctions sont d'assurer la disponibilité de volumes, études ou périodiques reliés principalement à l'habitation, d'assurer la diffusion des renseignements qui s'y retrouvent. Le centre est en mesure de recevoir le personnel qui désire y poursuivre une recherche et de lui procurer l'aide nécessaire pour s'y documenter, en effectuant au besoin des recherches bibliographiques. Le centre veille enfin à la mise à jour des documents juridiques pertinents aux activités de la Régie.

Tableau V
ÉTAT DE L'EFFECTIF AUTORISÉ
au 31 mars 1982

	Direction	Régisseurs permanents	Régisseurs temporaires	Planification et recherche	Services juridiques	Communications	Personnel	Gestion interne	Opérations régionales	TOTAL
Hors cadres	3	24	34							61
Cadres supérieurs et adjoints aux cadres	1			1	1	1	1	1	5	11
Professionnels	2			3	9	6	2	4	33	59
Agents de maîtrise								1	13	14
Techniciens				1		3	1	4	8	16
Personnel de bureau et ouvriers	3			2	3	5	5	15	169	203
TOTAL	9	24	34	7	13	15	9	25	228	364

Tableau VI

ÉTAT DU BUDGET ET DES DÉPENSES
Année financière 1981-1982 (en $,000)

CATÉGORIE DES DÉPENSES	BUDGET ACCORDÉ(1)	DÉPENSES RÉELLES
01 - Traitement	7 361,6	7 261,2
02 - Autres rémunérations	1 403,7	1 365,0
03 - Communications	801,2	667,2
04 - Services	319,6	277,0
05 - Entretien	4,6	3,6
06 - Loyers	196,2	194,4
07 - Fournitures	370,0	358,6
08 - Équipement	30,0	29,9
11 - Autres dépenses	4,7	4,5
TOTAL	10 491,6	10 161,4

(1) Dont une addition de 308,1$ en cours d'année.

LES CHANGEMENTS LÉGISLATIFS

Il convient de souligner en cours d'exercice l'adoption par l'Assemblée nationale de deux lois concernant la Régie:

- Loi modifiant le Code civil et certaines dispositions législatives en matière de logement (1981, L.Q., c. 16), sanctionnée le 18 juin 1981.

  Cette loi a apporté plus de souplesse dans le contenu des avis que doivent s'échanger locateurs et locataires lors du renouvellement des baux. Elle a limité également le droit du propriétaire d'une partie indivise d'un immeuble de cinq logements ou plus de reprendre possession d'un logement.

- Loi modifiant la Loi instituant la Régie du logement et modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives, sanctionnée le 19 décembre (1981, L.Q., c. 32). Cette loi a modifié plusieurs dispositions relatives au fonctionnement de la Régie:

  . en habilitant des greffiers spéciaux à décider de certaines demandes de recouvrement de loyer ou de résiliation de bail, lorsque ces demandes procèdent par défaut, ainsi que des requêtes exigées dorénavant pour le dépôt de loyer;

  . en autorisant les régisseurs à ordonner dans certains cas l'exécution provisoire d'une décision, en dépit de la révision ou de l'appel;

  . en permettant la nomination de régisseurs à temps partiel dans les endroits éloignés et où le nombre des demandes le justifie;

  . en conférant aux régisseurs le pouvoir de se prononcer sur les frais afférents aux procédures devant la Régie.

Ces diverses modifications ont apporté à la loi un certain nombre d'ajustements pour en faciliter l'application et permettre d'accélérer le traitement des demandes présentées à la Régie.

LES ORIENTATIONS 1982-1983

L'année 1981-1982 représentait pour la Régie du logement une première année complète de fonctionnement. Comme c'est souvent le cas pour un nouvel organisme, des difficultés sérieuses se sont présentées. Le volume des demandes, les attentes des utilisateurs et le rodage nécessaire des mécanismes administratifs ont constitué autant de facteurs qui ont taxé lourdement, parfois même à la limite, les ressources disponibles. Des délais en ont résulté et la Régie a connu sa part de récriminations alimentées de plus par des conditions économiques particulièrement difficiles en matière d'habitation. Pourtant, le défi que représentait la mise sur pied d'un organisme nouveau a été largement tenu et des progrès significatifs ont été enregistrés, comme en témoigne le présent rapport.

Après s'être établie, la Régie entre maintenant dans une phase de consolidation qui devrait permettre d'accélérer le traitement des demandes et de réduire l'étalement qui s'est manifesté dans un premier temps. Une plus grande capacité d'audition, un meilleur ordonnancement des causes et un réajustement des activités de soutien comptent parmi les moyens à prendre pour atteindre cet objectif et réduire le nombre de causes pendantes. Le volume des demandes à satisfaire est tel et les attentes si pressantes que la Régie doit parvenir rapidement à une utilisation optimale des moyens dont elle dispose.

Elle sera notamment amenée à se pencher sur ses méthodes de travail et ses comportements administratifs pour les adapter aux besoins maintenant constatés, à les simplifier et à leur donner s'il y a lieu un support informatique léger. Elle doit aussi se doter de moyens pour exercer un meilleur suivi des demandes qu'elle reçoit, des étapes qu'elles franchissent et des délais qu'elles entraînent. De plus, des mesures viseront à offrir aux régisseurs, sur qui repose le fardeau des auditions et l'expression des décisions de la Régie, un cadre de travail mieux adapté aux exigences de leur fonction.

En même temps qu'elle se préoccupe d'améliorer son fonctionnement et de parvenir à la cadence de traitement souhaitée, la Régie ne doit pas négliger d'autre part son rôle d'informer, non plus que celui de favoriser la conciliation entre locateurs et locataires. Dans le premier cas, la Régie entend rapprocher son travail de communications des milieux et des groupes qui forment son public. Elle le fera en donnant à ses messages une dimension communautaire et en multipliant ses interventions "sur le terrain". Elle le fera aussi en respectant les attentes et les besoins particuliers ou encore la communauté d'intérêts des groupes formés, par exemple, par les membres des communautés culturelles, les personnes du troisième âge, les locataires de chambres ou encore les acquéreurs d'une propriété ou ceux qui projettent d'en acquérir une. Ce type d'approche se voulant à la fois plus concrète et davantage personnalisée devrait rapporter des dividendes intéressants.

La Régie compte d'autre part accentuer son action auprès des locataires et des propriétaires afin de prévenir les litiges ou de favoriser des ententes à l'amiable plutôt que par voie judiciaire. Son personnel se verra doté à cette fin d'un guide d'intervention pour l'aider à identifier les situations susceptibles d'entente et à apporter par voie de conciliation le soutien approprié. La Régie étudiera aussi la possibilité de réaménager ses ressources et de redistribuer ses tâches pour étoffer les services qu'elle peut rendre au plan de la conciliation.

Tout en se voulant à l'écoute de la population et en se préoccupant d'efficacité, la Régie ne peut évidemment remettre en question les exigences fondamentales de justice et d'impartialité qu'il lui faut observer à tous égards. Les mesures qu'elle entend prendre continueront donc, comme c'est le cas présentement, d'associer ces exigences à l'exercice de sa fonction judiciaire. La Régie compte néanmoins, par les initiatives qu'elle prendra, franchir une nouvelle étape dans la réalisation du mandat qui lui incombe.

LISTE DES TABLEAUX

I Visiteurs au comptoir.....14

II Communications téléphoniques.....15

III Causes inscrites.....16

IV Solde des demandes à traiter par région.....17

V État de l'effectif autorisé.....21

VI État du budget et des dépenses (1981-1982) 22

Note: Les statistiques de fonctionnement de la Régie (tableaux I à IV) sont présentées sur la base de l'année civile (janvier à décembre), qui correspond mieux au cycle normal de ses activités.

La Régie compte d'autre part accentuer son action auprès des locataires et des propriétaires afin de prévenir les litiges ou de favoriser des ententes à l'amiable plutôt que par voie judiciaire. Son personnel se verra doté à cette fin d'un guide d'intervention pour l'aider à identifier les situations susceptibles d'entente et à apporter par voie de conciliation le soutien approprié. La Régie étudiera aussi la possibilité de réaménager ses ressources et de redistribuer ses tâches pour étoffer les services qu'elle peut rendre au plan de la conciliation.

Tout en se voulant à l'écoute de la population et en se préoccupant d'efficacité, la Régie ne peut évidemment remettre en question les exigences fondamentales de justice et d'impartialité qu'il lui faut observer à tous égards. Les mesures qu'elle entend prendre continueront donc, comme c'est le cas présentement, d'associer ces exigences à l'exercice de sa fonction judiciaire. La Régie compte néanmoins, par les initiatives qu'elle prendra, franchir une nouvelle étape dans la réalisation du mandat qui lui incombe.

LISTE DES TABLEAUX

I Visiteurs au comptoir.....14

II Communications téléphoniques.....15

III Causes inscrites.....16

IV Solde des demandes à traiter par région.....17

V État de l'effectif autorisé.....21

VI État du budget et des dépenses (1981-1982) 22

Note: Les statistiques de fonctionnement de la Régie (tableaux I à IV) sont présentées sur la base de l'année civile (janvier à décembre), qui correspond mieux au cycle normal de ses activités.

POOR

QUALITY

ORIGINAL